

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di era modern ini masyarakat memiliki aktivitas yang beragam dan mobilitas yang tinggi. Dengan aktivitas yang semakin banyak diperlukan adanya transportasi sebagai sarana pembantu dalam beraktivitas. Oleh karena itu banyak pengusaha transportasi berlomba dalam meningkatkan pelayan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi internet berupa aplikasi *online*. Saat ini layanan transportasi berbasis aplikasi atau media sosial telah banyak digunakan, hal tersebut sejalan dengan perkembangan teknologi serta harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mudah, cepat dan terjangkau. Berkembangnya transportasi online di Indonesia dipelopori oleh munculnya Go Jek (transportasi berbasis aplikasi) pada tahun 2015 yang didirikan oleh Nadiem Makarim ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) diakses 16 Juni 2017). Lambat laun permintaan konsumen terhadap jasa transportasi *online* semakin meningkat dikarenakan kemudahan-kemudahan dalam pemesanan dan pelayanannya. Hal ini menjadi salah satu faktor peluang berkembangnya berbagai jasa layanan transportasi dengan menggunakan media sosial / aplikasi.

Perusahaan yang melakukan pelayan menggunakan media sosial harus tetap mengutamakan kualitas layanan, harga yang bersaing dan kepuasan konsumen. Melakukan pelayanan melalui media sosial yang berkualitas akan membuat konsumen merasa puas sehingga mempengaruhi peningkatan

permintaan layanan jasa yang ditawarkan, dengan mengutamakan kepuasan konsumen, perusahaan juga akan menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas akan senantiasa setia menggunakan jasa layanan dari perusahaan tersebut. Setelah bermunculan berbagai macam transportasi *online* maka berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Selain bersaing dengan kualitas pelayanannya, para pengusaha transportasi *online* juga bersaing dalam hal penetapan harga.

Pelayanan melalui media sosial salah satunya adalah melalui aplikasi *LINE* telah diterapkan oleh usaha jasa Kejo Malang. Kejo Malang adalah pelopor usaha jasa transportasi kendaraan bermotor yang menggunakan aplikasi *LINE* di kota Malang. Kejo Malang berdiri pada tanggal 14 Agustus 2015, pada saat berdirinya Kejo Malang masih belum mempunyai pesaing termasuk Gojek yang berdiri terlebih dahulu belum beroperasi di kota Malang.

Kejo Malang merupakan usaha yang didirikan oleh kalangan mahasiswa, dengan melihat banyaknya peluang dan permintaan dari masyarakat khususnya mahasiswa terhadap layanan jasa transportasi yang cepat, mudah, aman dan terjangkau. Maka munculah ide untuk mendirikan layanan ojek *online* berbasis aplikasi *LINE*. Berbeda dengan ojek *online* yang telah ada, Kejo Malang menggunakan aplikasi *LINE* dalam melakukan pelayanannya. Para konsumen akan dilayani oleh admin dari Kejo Malang ketika melakukan order. Adapun keunggulan Kejo Malang dibandingkan ojek *online* yang telah ada adalah dalam melakukan orderan, pelanggan dapat menentukan waktu penjemputan dan dapat memilih *driver* yang akan menjemputnya dengan pelayan yang cepat dan ramah

dari para admin Kejo Malang. *Driver* dari Kejo Malang juga dari kalangan mahasiswa sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen yang mayoritas juga dari kalangan mahasiswa.

Selama Kejo Malang beroperasi, Kejo Malang telah banyak dikenal oleh masyarakat baik kalangan mahasiswa maupun umum. Dalam survei awal yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 3 Agustus 2017, peneliti melakukan wawancara kepada 15 pelanggan Kejo Malang. Dari 15 pelanggan Kejo Malang yang telah diwawancarai, 12 pelanggan menyatakan bahwa kualitas layanan dari Kejo Malang masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal penjemputan yang terkadang terjadi keterlambatan tanpa ada konfirmasi dari *driver*. Sedangkan 9 pelanggan dari total 15 pelanggan yang diwawancarai menyatakan bahwa harga yang ditetapkan Kejo Malang tergolong lebih mahal dibandingkan transportasi *online* lain. Hal ini diperkuat dengan data keluhan konsumen yang diperoleh dari Kejo Malang (lihat pada Lampiran 1). Berdasarkan data yang telah diperoleh, terdapat beberapa hal yang menjadi poin keluhan konsumen diantaranya adalah waktu tunggu yang terlalu lama dan *driver* tidak memberikan konfirmasi kepada pelanggan. Keluhan lain yang dirasakan konsumen Kejo Malang adalah harga atau tarif yang relatif lebih tinggi dibandingkan perusahaan besar seperti Go Jek, Grab dan Uber.

Dalam penelitian terdahulu tentang kepuasan konsumen banyak hal yang menjadi faktor terciptanya kepuasan konsume. Menurut Irawan (2004:37) faktor-faktor terciptanya kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas produk, kualitas layanan, harga, emosional dan kemudahan. Namun dalam

penelitian tentang kepuasan konsumen yang meneliti pada layanan jasa transportasi *online*, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan dan harga. Hal ini juga didukung dengan banyaknya keluhan konsumen mengenai kualitas layanan yang kurang memuaskan dan harga yang mahal dari para konsumen Kejo Malang.

Dalam variabel kualitas layanan pada penelitian yang dilakukan oleh Rifaldi (2016) kualitas layanan sangat berpengaruh erat terhadap kepuasan konsumen, dengan meningkatkan kualitas layanan maka juga akan meningkatkan kepuasan dari konsumen. Dalam penelitian Mar'ati (2016) variabel kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan sumber daya manusia. Karena faktor sumber daya manusia memberi kontribusi yang sangat besar (70%), maka faktor ini sangat sulit ditiru oleh pesaing.

Pada variabel harga, konsumen yang sensitif terhadap harga akan menciptakan kepuasan tersendiri karena akan mendapatkan *value for money* yang tinggi (Irawan 2004:37-40). Pada penelitian yang dilakukan oleh Herawaty (2016) *price fairness* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Transportasi *Online* Kejo Malang”**.

## B. Perumusan Masalah

Dalam melakukan pelayan, Kejo Malang telah melakukan pelayanan yang baik akan tetapi masih ada beberapa komplain dari konsumen dengan berbagai keluhan, namun tidak sedikit juga yang merasa puas dengan pelayan dari Kejo Malang dan telah menjadi pelanggan tetap.

Berdasarkan masalah yang terjadi, maka peneliti membuat beberapa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi *online* Kejo Malang?
2. Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi *online* Kejo Malang?
3. Diantara kualitas layanan dan harga, manakah yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan?

## C. Batasan Masalah

Sebuah penelitian agar lebih fokus dan mendalam haruslah ditentukan dari pembatasan masalah penelitian. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dibatasi hanya pada kualitas layanan dan harga. Dikarenakan permasalahan yang banyak menjadi keluhan dari konsumen Kejo Malang adalah masalah kualitas layanan yang kurang baik diantaranya adalah waktu tunggu yang terlalu lama dan *driver* tidak memberikan konfirmasi kepada pelanggan. Sedangkan dalam masalah harga yang sering menjadi keluhan konsumen adalah harga yang mahal dibandingkan dengan jasa transportasi *online* lainnya.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas layanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan.
2. Untuk menguji dan menganalisis kualitas layanan dan harga berpengaruh parsial terhadap kepuasan.
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Manfaat dari penelitian yang dilakukan antaranya adalah agar dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan bagi Kejo Malang khususnya dalam memberikan kualitas layanan dan harga yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sehingga mampu menciptakan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi mengenai jasa transportasi *online* khususnya pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan.